



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 23/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FERRERA / H3G S.P.A.
(GU14 n. 1399/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 marzo 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 549/12/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del 14 ottobre 2013, acquisita al protocollo generale al n. 53179/13/NA, con la quale il Sig. Ferrera ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti sulle utenze n. 3938482xxx, 3938637xxx, 3938643xxx e 3938642xxx, di cui è titolare, nonché l'indebita fatturazione di importi da parte di H3G S.p.A..

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 8 maggio 2013 l'istante riceveva fattura n. 1375958034, relativa al periodo intercorso dal 1° aprile 2013 al 30 aprile 2013, per un importo pari ad euro 257,54;
- b. l'istante riceveva altresì fatture relative all'acquisto di 1 terminale *Iphone 5* 16 GB, 1 *Samsung Galaxy S3*, 1 *Ipad* 16 Gb, mai ricevuti e peraltro mai richiesti dallo stesso;
- c. in data 10 settembre 2013 l'istante inviava formale reclamo, a mezzo fax, richiedendo delucidazioni in merito alle fatturazioni emesse, nonché copia del contratto sottoscritto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- ii. lo storno della fatturazioni non riconosciute ed il ritiro della pratica di recupero crediti;
- iii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 10 settembre 2013;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società H3G S.p.A., nel corso del procedimento, ha, in primo luogo, rappresentato che l'istante ha sottoscritto una regolare proposta di abbonamento per le utenze n. 3938482xxx, 3938637xxx, 3938643xxx e 3938642xxx e per l'acquisto di altrettanti terminali con la formula del pagamento rateale. A seguito di tale sottoscrizione, l'operatore ha provveduto ad attivare le predette utenze in data 14 marzo 2013, con successiva consegna dei relativi terminali associati (1 *Iphone 5*, 1 *Samsung Galaxy* e n. 2 *Ipad*) in data 20 marzo 2013. A decorrere dal seguente mese di maggio, l'operatore ha provveduto ad inviare le fatture relative ai costi di abbonamento, inclusive dei consumi extrasoglia delle utenze, nonché degli importi relativi alle rate mensili dei terminali acquistati. Il mancato pagamento delle fatture ha determinato in data 19 giugno 2013, la sospensione per morosità delle utenze, con un insoluto pari ad euro 1.354,51. L'operatore ha, altresì, precisato che l'unico reclamo dell'utente è stato inviato in data 10 settembre 2013, a mezzo fax, in cui lo stesso dichiarava di non aver mai sottoscritto il contratto relativo alle utenze *de quibus*, concedendo il termine di 30 giorni per fornire delucidazioni per i disagi, non meglio definiti, e per fornire le copie dei contratti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

A tal proposito, l'operatore ha precisato che l'utente non ha mai tempestivamente effettuato alcuna comunicazione di disconoscimento a valle della ricezione delle fatture, tenendo un comportamento negligente ed omissivo, che ha impedito all'operatore di avviare le procedure previste a tutela di un eventuale abuso, al fine di limitare il danno subito e di recuperare gli *smartphone*, che sono, invece, tuttora detenuti dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Per quanto attiene alle richieste sub *i*) e sub *ii*), queste ultime non possono trovare accoglimento in quanto, dall'esame della documentazione prodotta in copia agli atti, è emerso che l'istante ha sottoscritto proposta di abbonamento contrattuale, in data 14 marzo 2013. In particolare, l'operatore H3G ha depositato copia del contratto regolarmente sottoscritto, riportante timbro e firma dell'utente, nonché copia del documento d'identità e della visura camerale relativa all'attivazione di n. 4 utenze telefoniche postpagate (n.ri 3938482xxx, 3938637xxx, 3938643xxx e 3938642xxx) e dell'acquisto di 1 *Iphone 5*, 1 *Samsung Galaxy* e n. 2 *Ipad*, con la formula del pagamento rateale. Il predetto operatore, in conformità a quanto pattuito in sede di adesione contrattuale, ha regolarmente attivato le utenze in data 20 marzo 2013 ed ha consegnato i predetti terminali presso l'indirizzo di residenza del Sig. Ferrera in data 20 marzo 2013, con lettera di vettura n. AWB3044965744. L'utente, una volta ricevuta la prima fattura (n. 1375958034), non ha mai provveduto ad effettuare formale disconoscimento degli importi fatturati, secondo le modalità riportate in calce alla stessa. A conferma del comportamento negligente dell'istante, quest'ultimo non ha mai corrisposto alcun importo relativo al costo degli *smartphone*, pur trattenendo questi ultimi nella propria disponibilità, né per l'attivazione di servizi sulle utenze interessate, maturando un insoluto pari ad euro 1.354,51 relativo ai conti n. 1375572460, 1375958034, 1376339020, 1376714965, 1377086263, 1377449738 e 1377807839.

La richiesta di indennizzo sub *iii*) non può altresì trovare accoglimento in quanto l'unico reclamo avanzato dall'istante è stato inviato via fax ad H3G in data 10 settembre 2013, nel quale richiedeva delucidazioni in merito agli importi fatturati, nonché copia del contratto sottoscritto. Alla luce di quanto disposto dalle condizioni contrattuali, l'operatore deve fornire riscontro ai reclami entro 45 giorni dalla ricezione degli stessi. Nel caso di specie, l'istante ha immediatamente attivato il tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al CoReCom Campania e la relativa udienza di conciliazione, in cui le parti hanno avuto modo di esporre le proprie ragioni, si è tenuta in data 9 ottobre 2013, entro i 45 giorni previsti per fornire riscontro al reclamo inviato in data 10 settembre 2013.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, stante l'accertata infondatezza delle domande di parte istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Ferrera nei confronti della società H3G S.p.A..
2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 13 marzo 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani